

KECERDASAN EMOSI DAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM KALANGAN
PENSYARAH DI POLITEKNIK SULTAN ABDUL HALIM MUADZAM SHAH,
JITRA, KEDAH

FARAH NAJWA BINTI ISMAIL

Laporan projek ini dikemukakan sebagai
memenuhi syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JULAI 2014

ABSTRAK

Kecerdasan Emosi dapat dijadikan sebagai wahana bagi mewujudkan pendidikan yang berkualiti serta sebagai asas pemerolehan ilmu pengetahuan bagi seseorang pendidik dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang guru. Namun begitu, adakah faktor jantina menjejaskan kecerdasan emosi mereka apabila menghadapi transformasi pendidikan? Oleh itu, tujuan kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti tahap kecerdasan emosi dan tahap komitmen organisasi, perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan faktor jantina serta hubungan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah (POLIMAS). Kajian ini menggunakan model Goleman yang mempunyai empat domain iaitu kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial dan pengurusan hubungan. Pemilihan sampel secara rawak mudah telah dilakukan dan seramai 227 orang pensyarah di POLIMAS telah dipilih sebagai responden. Data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan *Statistical Packages for the Social Sciences* (SPSS) versi 19.0. Nilai min dikira bagi menentukan tahap kecerdasan emosi dan tahap komitmen organisasi. Ujian-t dan ujian korelasi dianalisis bagi melihat perbezaan tahap kecerdasan emosi mengikut jantina dan hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kecerdasan emosi dan komitmen organisasi responden berada pada tahap yang tinggi. Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat tahap kecerdasan emosi yang signifikan dalam kalangan pensyarah lelaki dan perempuan manakala terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di POLIMAS menyebabkan hipotesis persoalan kajian yang ketiga diterima dan persoalan keempat ditolak. Dalam konteks kajian ini, tahap kecerdasan emosi yang tinggi boleh menyumbang kepada komitmen yang tinggi terhadap organisasi seseorang.

ABSTRACT

Emotional intelligence (EI) means knowing one's feelings and others, determining and controlling emotions and sympathizing with others. EI plays an importance role in the organizational commitment. EI could be used as an additional to creating a quality education and the acquisition of knowledge as a basis for a teacher. However, is gender affecting their EI when facing educational transformation? Therefore, the purpose of the study is to examine the relationship between EI and organizational commitment among lecturers in Polytechnic Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah (POLIMAS) using Goleman model hypothesized four dimensions of EI as a theoretical framework for understanding EI specifically considering competencies related to self-awareness, self-management, social awareness and relationship management. To better understand of organizational commitment, a three component Meyer and Allen model comprising affective, normative and continuance commitment. Simple random sampling was done and 227 lecturers were selected as respondents. Data were collected and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 19.0 for descriptive analysis and inferential analysis among 227 lecturers in POLIMAS using questionnaire as instrument. The mean value is calculated to determine the level of emotional intelligence among lecturers in POLIMAS, independent t-test is used to analyze the different level of EI between gender and *Pearson* Correlation is used to analyze the relationship between EI and organizational commitment. The findings showed that the level of respondents' EI and organizational commitment is at high level. Meanwhile, the results showed that there is no significant level of EI between genders among lecturers in POLIMAS and there is a significant relationship between EI and organizational commitment. Thus, the null hypothesis for research question 1 is not accepted and research question 4 is accepted. In the context of research, someone with a high level of EI can contribute to a high commitment in their organization.

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
------------	----------------	-----------------------

PENGESAHAN STATUS PROJEK SARJANA

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAKUAN	ii
HALAMAN DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI ISTILAH/SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xv

1

PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	4
1.3	Penyataan Masalah	8
1.4	Tujuan Kajian	9
1.5	Objektif Kajian	9
1.6	Persoalan Kajian	10
1.7	Hipotesis Kajian	10
1.8	Kepentingan Kajian	11
1.9	Skop Kajian	12
1.10	Kerangka Konsep Kajian	12
1.11	Definisi Istilah dan Operasional	14
1.12	Rumusan	15

2

KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	16
2.2	Model-model Kecerdasan Emosi	17
2.2.1	Model Goleman	17
2.2.2	Model Salovey dan Mayer	19
2.3	Model Komitmen Organisasi	21
2.3.1	Model Allen dan Mayer	21
2.4	Kecerdasan Emosi	23
2.4.1	Kesedaran Kendiri	26
2.4.2	Pengurusan Kendiri	27
2.4.3	Kesedaran Sosial	28
2.4.4	Pengurusan Hubungan	29
2.5	Komitmen Organisasi	29
2.5.1	Komitmen Afektif	32
2.5.2	Komitmen Normatif	32
2.5.3	Komitmen Berterusan	33
2.6	Perkaitan Kecerdasan Emosi dengan Jantina	33
2.7	Hubungan antara Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi	35
2.8	Kajian-kajian Terdahulu	36
2.9	Rumusan	43

3

METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	44
3.2	Reka Bentuk Kajian	45
3.3	Kerangka Operasi Kajian	46
3.4	Lokasi Kajian	47
3.5	Populasi Dan Sampel Kajian	48
3.6	Instrumen Kajian	49
3.7	Pengukuran Pembolehubah Kajian	51
3.8	Kesahan dan Kebolehpercayaan	52
3.9	Kajian Rintis	55

3.10	Pengumpulan Data	56
3.11	Analisis Data	57
3.11.1	Statistik Deskriptif	58
3.11.3	Statistik Inferensi	59
3.12	Rumusan	62

4

ANALISIS DATA

4.1	Pengenalan	63
4.2	Analisis Demografi Responden	64
4.2.1	Bilangan responden mengikut jantina	65
4.2.2	Bilangan responden mengikut umur	65
4.2.3	Bilangan responden mengikut status perkahwinan	66
4.2.4	Bilangan responden mengikut pengalaman mengajar	66
4.2.5	Bilangan responden mengikut jabatan	67
4.3	Analisis Deskriptif Tahap Kecerdasan Emosi	68
4.3.1	Kesedaran Kendiri	68
4.3.2	Pengurusan Kendiri	69
4.3.3	Kesedaran Sosial	70
4.3.4	Pengurusan Hubungan	71
4.4	Analisis Keseluruhan Tahap Kecerdasan Emosi	72
4.5	Analisis Deskriptif Tahap Komitmen Organisasi	73
4.5.1	Komitmen Afektif	73
4.5.2	Komitmen Normatif	75
4.5.3	Komitmen Berterusan	76
4.6	Analisis Keseluruhan Tahap Komitmen Organisasi	77
4.7	Ringkasan Analisis Deskriptif	78
4.8	Ujian Normaliti	78
4.9	Analisis Inferensi Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi Mengikut Jantina	80

4.10	Analisis Inferensi Hubungan di antara Tahap Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi	81
4.11	Rumusan	83

5

PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	84
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	85
5.2.1	Perbincangan Demografi Responden	85
5.2.2	Perbincangan Tahap Kecerdasan Emosi Responden	86
5.2.3	Perbincangan Tahap Komitmen Organisasi Responden	92
5.2.4	Perbincangan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi mengikut Jantina	94
5.2.5	Perbincangan Hubungan di antara Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi	96
5.3	Kesimpulan	99
5.4	Cadangan	101
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	103
5.6	Penutup	104

RUJUKAN	106
----------------	------------

LAMPIRAN	
-----------------	--

SENARAI JADUAL

2.1	Model Kecerdasan Emosi Goleman	17
2.2	Lima jenis Kecerdasan Emosi Salovey dan Mayer (1990)	20
3.1	Populasi dan Sampel Kajian	49
3.2	Kaedah Instrumen Kajian	50
3.3	Lima skala Likert Kecerdasan Emosi	51
3.4	Pengukuran pembolehubah tidak bersandar	51
3.5	Lima skala Likert Komitmen Organisasi	52
3.6	Pengukuran pembolehubah bersandar	52
3.7	Interpretasi skor bagi nilai <i>Alpha Cronbach</i>	54
3.8	Nilai Alpha Cronbach Skor item soal selidik Bahagian B	56
3.9	Nilai Alpha Cronbach Skor item soal selidik Bahagian C	56
3.10	Jadual interpretasi tahap skor min	58
3.11	Pekali Hubungan Positif	60
3.12	Pekali Hubungan Negatif	60
3.13	Kaedah Analisis Data	61
4.1	Bilangan dan peratus responden mengikut jantina	65
4.2	Bilangan dan peratus responden mengikut umur	65
4.3	Bilangan dan peratus responden mengikut status perkahwinan	66
4.4	Bilangan dan peratus responden mengikut pengalaman mengajar	66

4.5	Bilangan dan peratus responden mengikut jabatan	67
4.6	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi item kesedaran sendiri	68
4.7	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi item pengurusan sendiri	69
4.8	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi item kesedaran sosial	70
4.9	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi item pengurusan hubungan	71
4.10	Ringkasan tahap kecerdasan emosi	72
4.11	Skor min dan sisihan piawai tahap komitmen organisasi bagi item Komitmen Afektif	73
4.12	Skor min dan sisihan piawai tahap komitmen organisasi bagi item Komitmen Normatif	75
4.13	Skor min dan sisihan piawai tahap komitmen organisasi bagi item Komitmen Berterusan	76
4.14	Ringkasan tahap komitmen organisasi	77
4.15	Analisis keputusan tahap kecerdasan emosi dan komitmen organisasi	78
4.16	Ujian-t perbezaan tahap kecerdasan emosi mengikut jantina	80
4.17	Korelasi <i>Pearson</i> hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi	81
4.18	Pekali Hubungan Positif	82

SENARAI RAJAH

1.1	Kerangka konsep kajian	13
2.1	Model Kecerdasan Emosi	19
2.3	Model Komitmen Organisasi	23
3.1	Kerangka Operasi Kajian	47



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI ISTILAH/SINGKATAN

POLIMAS	Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah
KV	Kolej Vokasional
BPTV	Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
P&P	Pengajaran dan Pembelajaran
SPSS	<i>Statistical Packages for Social Sciences</i>
EI	<i>Emotional Intelligence</i>
EIQ	<i>Emotional Intelligence Quotient</i>
EIQ	<i>Emotional Intelligence Scale</i>
EQ	<i>Emotional Quotient</i>
IQ	<i>Intelligence Quotient</i>
MHS	<i>Multi Health System</i>
IPTA	Intitusi Pengajian Tinggi Awam
IKM	Institut Kemahiran Mara
ILP	Institut Latihan Perindustrian
ADTEC	Pusat Latihan Teknologi Tinggi
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
UTM	Universiti Teknologi Malaysia
UM	Universiti Malaya
UPM	Universiti Putra Malaysia
UIA	Universiti Islam Antarabangsa
UPSI	Universiti Pendidikan Sultan Idris
USM	Universiti Sains Malaysia
IRI	<i>Interpersonal Reactivity Index</i>
MCKAS	<i>Multicultural Counseling Knowledge and Awareness Scale</i>
JJC & PC Group	<i>Johnson & Johnson Consume & Personal Care Gro</i>

SENARAI LAMPIRAN

A	CARTA GANTT
B	JADUAL PENENTU SAIZ SAMPEL
C	BORANG PENGESAHAN PAKAR
D	SURAT KEBENARAN MENJALANKAN KAJIAN
E	BORANG SOAL SELIDIK
F	KAJIAN RINTIS
G	ANALISIS DATA



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bagi memenuhi slogan “Rakyat didahulukan, Pencapaian diutamakan” yang diperkenalkan oleh Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Najib bin Tun Abdul Razak, warga pendidik perlu memberi keutamaan kepada aspek profesionalisme diri dengan memberi tumpuan kepada perkembangan intelek, emosi, rohani dan jasmani atau dengan kata lain pembangunan modal insan pendidik itu sendiri. Untuk mencapai hasrat itu, warga pendidik perlu bergerak dan bertindak selaras dengan slogan ke arah menyahut cabaran merealisasikan 1 Malaysia dan ke arah menjayakan k-ekonomi menuntut sebuah komuniti pendidik yang berkualiti, berwawasan dan berdaya saing bagi menjamin penghasilan sumber manusia yang dapat berpotensi memenuhi keperluan pelbagai bidang, berpengetahuan, berakhlak mulia dan berdaya saing dalam menyahut cabaran masa hadapan.

Menurut Goleman (1996), kecerdasan emosi memerlukan kita mengenali dan menilai perasaan diri kita dan orang lain supaya kita dapat bertindak balas dengan lebih baik kepada perasaan tersebut. Seterusnya kita dapat menggunakan maklumat dan

tenaga emosi dalam kehidupan dan pekerjaan harian kita. Habibah dan Noran Fauziah (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai keseluruhan optimistik, fleksibel, realistik dan kejayaan menyelesaikan masalah dan menangani tekanan tanpa kehilangan kawalan. Kesedaran kepentingan kecerdasan emosi dalam pelajaran dan pembelajaran telah lama disedari oleh ahli akademik. Salovey dan Mayer (1990), pengasas konsep kecerdasan emosi menjelaskan bahawa kecerdasan emosi membolehkan para murid berfikir kreatif dan mampu menyelesaikan masalah dengan bijaksana. Oleh itu, para murid yang mempunyai kecerdasan emosi mahir dalam empat bidang iaitu mengenal pasti emosi, menggunakan emosi, memahami emosi dan mengawal emosi. Menurut Goleman (1996), 80 peratus kejayaan seseorang bergantung kepada kecerdasan emosi berbanding 20 peratus sahaja yang disebabkan oleh kecerdasan intelek (Mohd. Azhar, 2004). Menurut Salovey dan Mayer (1990), kecerdasan emosi memainkan peranan penting menjamin kejayaan hidup seseorang.

Kepentingan emosi jelas dinyatakan dalam Falsafah Pendidikan Negara iaitu: “Pendidikan di Malaysia adalah suatu usaha berterusan ke arah memperkembangkan lagi potensi individu secara menyeluruh dan bersepedu untuk mewujudkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani berdasarkan kepercayaan dan kepatuhan kepada tuhan. Usaha ini adalah bagi melahirkan rakyat Malaysia yang berilmu pengetahuan, berketrampilan, berakhlak mulia, bertanggungjawab dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri serta sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran masyarakat dan Negara” (Pusat Perkembangan Kurikulum, 2003).

Emosi dipamerkan oleh setiap individu dalam bentuk tindakan dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan diri individu itu sendiri dan ia boleh dikatakan sebagai satu keadaan di mana perasaan yang ditunjukkan pada proses fisiologi dan psikologi seseorang individu itu (Mahmood Nazar, 1990). Ia adalah merupakan satu set tindak balas automatik, *viseral* dan komunikasi emosi seperti ekspresi muka, perkataan, tingkahlaku dan isyarat yang dipamerkan oleh individu itu. Emosi di zahirkan oleh manusia sebagai suatu bentuk tindakan yang memenuhi keinginan dan kepuasan diri, suatu keadaan di mana perasaan yang ditunjukkan pada proses fisiologi dan psikologi seseorang individu (Mohd Nazar, 1992).

Komitmen berkait rapat dengan perasaan emosi, idea, falsafah dan nilai yang dipegang atau diinternalisasikan oleh seseorang individu ketika menjalankan tugas (Mowday, Porter & Steers, 1982; Meyer & Allen, 1997). Perasaan tanggungjawab, penglibatan, kesetiaan dan perasaan pemilikan adalah antara ciri- ciri yang memupuk individu supaya komited dengan sesuatu. Justeru, komitmen amat berkait dengan konteks psikologi dan motivasi dalaman seseorang individu untuk memupuk penglibatan individu dengan kepercayaan, falsafah dan objektif organisasi. Pegangan ini akan membawa kepada janji dan iltizam individu untuk berusaha sedaya upaya ke arah pencapaian matlamat organisasi.

Pendapat ini selari dengan saranan Somech dan Bogler (2004) yang menegaskan bahawa komitmen adalah satu penghubung antara matlamat dengan misi personal, misi organisasi, serta kepercayaan peribadi individu tentang misi, sikap dan kesetiaan terhadap organisasi serta hasil yang hendak dicapai. Menurutny lagi, pencapaian matlamat organisasi bukan sahaja bergantung kepada komitmen anggota-anggota dalam organisasi kepada pelaksanaan yang tersirat dalam pernyataan misi organisasi. Justeru adalah menjadi tanggungjawab kumpulan pengurusan atau pentadbir sekolah untuk menjana, menstimulasi seterusnya menghidupkan nilai komitmen pada diri, subordinat dan warga sekolah seluruhnya.

Hal ini selari dengan pengertian komitmen guru yang bermaksud identifikasi, pembabitan dan kesetiaan guru kepada sekolah atau organisasi secara formalnya. Identifikasi guru dengan sekolah bererti tahap ikatan serta sokongan kukuh guru menuju matlamat sekolah. Pembabitan pula bererti guru sanggup berusaha sedaya upaya memenuhi permintaan dan sanggup meluangkan lebih masa untuk terikat dengan aktiviti-aktiviti sekolah. Sementara kesetiaan bermaksud guru bersedia untuk terus kekal dengan sekolahnya.

Komitmen mengikut Mowday, Porter, dan Steers (1982) melibatkan nilai, manfaat yang boleh diperolehi dan juga kekuatan serta perasaan keperluan individu berkenaan. Komitmen membawa maksud suatu perasaan positif terhadap pencapaian dan prestasi yang diinginkan oleh seseorang. Makin tinggi perasaan positif, makin kuat perasaan komitmennya. Sehubungan dengan itu istilah komitmen yang digunakan sebagai rujukan kajian ini didefinisikan sebagai pengorientasian individu untuk

mengenali pasti dan melibatkan diri dengan menerima kepercayaan, nilai-nilai, matlamat sekolah dan kesediaan untuk memberikan usaha yang bersungguh terhadap kemajuan sekolah serta mempunyai keinginan yang kuat untuk terus berkhidmat di sekolah tersebut.

Kajian ini mengupas kecerdasan emosi berdasarkan model Kecerdasan Emosi yang dikemukakan oleh Goleman (2001). Menurut beliau dalam mengharungi hidup ini, ketakutan dan kerisauan mempengaruhi manusia dari hari ke hari. Individu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi adalah seorang individu yang boleh mengawal perasaan dan tindakan sendiri, mempunyai daya ketahanan untuk mencapai matlamat hidup, boleh mengurus perasaan negatif serta mudah menjalin persahabatan dengan orang lain (Goleman, 1996).

1.2 Latar belakang Masalah

Pemimpin-pemimpin organisasi yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah boleh mempengaruhi hubungan dalam persekitaran kerja, menjejaskan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi kumpulan dan individu (Cherniss, 2001). Kajian menunjukkan kesan kecerdasan emosi kepada komitmen organisasi, iklim budaya, dan prestasi pekerja (Goleman et al. 2002). Perasaan dan emosi merupakan sesuatu yang penting untuk kesejahteraan, kebahagiaan, dan keselarasan ruang lingkup kehidupan. Kenyataan ini disesuaikan dengan kenyataan Goleman (1995) yang menyatakan bahawa kecenderungan dalam mengawal emosi dengan baik adalah faktor penentu kecemerlangan sesuatu urusan sama ada secara personal atau professional. Oleh itu, kecerdasan emosi boleh dikonsepskan sebagai cagaran bagi membangunkan komitmen dalam organisasi.

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga (1997), guru bermaksud orang yang mengajar, pendidik, pengajar dan pengasuh. Guru, pensyarah dan jurulatih adalah tenaga pengajar di institusi pendidikan yang mana merupakan pekerjaan profesional. Maka, pensyarah sebagai tenaga pengajar juga adalah digelar sebagai seorang “guru”. Guru

seringkali dibebani dengan pelbagai masalah dalam melaksanakan tugas seharian mereka. Tekanan yang dihadapi oleh pihak guru disebabkan oleh pelbagai faktor. Antara faktor yang paling ketara ialah ketidakupayaan guru untuk berdaya tindak ke atas isu-isu pendidikan yang berlaku dalam dunia yang pesat berubah. Ini kerana gelombang pembangunan pesat yang berlaku di negara ini dan juga seluruh dunia menyaksikan cabaran dan tekanan yang dihadapi oleh guru semakin meningkat (Sipon, 2007). Kegagalan mengawal emosi yang berterusan ini bukan hanya mempengaruhi tingkah laku guru tetapi sikap, nilai, kebolehan dan keadaan psikologi (Yahya et. al., 2005). Seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi apabila berinteraksi dengan orang lain kurang bermotivasi untuk menjalankan kerja dengan baik. Mereka juga tidak boleh digongkan sebagai individu yang berjaya dalam kerjaya masing-masing (Goleman, 1995).

Menurut Daniel Goleman (1995), kecerdasan emosi merupakan keperluan asas bagi keberkesanan penggunaan kecerdasan intelektual. Apabila terdapatnya kerosakan pada otak yang mengawal perasaan, maka pemikiran akan menjadi kurang efektif. Menurut Noriah (1994) pula, tuntutan dan beban tugas menjadikan para guru tidak mempunyai pembahagian masa yang jelas antara masa bekerja dan tidak bekerja boleh mewujudkan tekanan kepada guru. Keadaan ini ditambah lagi dengan perubahan dan tuntutan dalam sistem pendidikan masa kini. Oleh itu, kecerdasan emosi memainkan peranan yang besar dalam bidang pendidikan dan menjadi pendukung kepada kecerdasan intelek dalam menjamin kualiti produk yang dihasilkan (Abdul Hamid, 2004).

Bukti-bukti penyelidikan juga menunjukkan kebanyakan guru menghadapi kesukaran mengubah kebiasaan mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan (Fullan & Miles, 1992). Sehubungan dengan itu, pakar-pakar bidang perkembangan guru seperti Burden (1990), Fuller (1969), Glathorn dan Fox (1996) bersetuju tumpuan guru adalah pemboleh ubah penting yang boleh mempengaruhi tingkah laku dan juga gerak balas guru bagi melaksanakan sesuatu inovasi atau perubahan kurikulum dengan berkesan. Selain daripada kecerdasan akal yang boleh menjamin tempat belajar di kolej dan institusi pengajian tinggi atau memegang jawatan professional, kemahiran

mengawal dan menggunakan emosi secara bijak pula boleh menjamin kesejahteraan hidup manusia (Noriah et al, 2004).

Kajian yang dilakukan oleh Mayer dan Allen (1997) turut menekankan pekerja mestilah mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan komitmen pekerja kepada organisasinya. Pekerja mestilah mampu menggunakan dan mengaplikasikan pengetahuannya untuk dijadikan sebagai alat untuk menyelesaikan masalah tugas dalam organisasi (Greenberg *et. al.*, 2000). Sebagai tambahan kepada perhubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dibuat oleh Benjamin dan Melissa (2001) mendapati wujud hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah tersebut yang positif dan signifikan.

Noriah, Zuria, Siti Rahayah & Manisah (1999) mencadangkan bahawa ketidakstabilan emosi pendidik boleh membawa kepada perasaan kecewa atau pun “*burnout*” disebabkan oleh tekanan kerja. Kajian Noriah dan Aliza (2002) pula mengutarakan bahawa persekitaran dan bebanan kerja guru di Malaysia merupakan antara faktor yang mungkin menyumbang kepada kecenderungan menghadapi tekanan dan seterusnya memberi implikasi negatif kepada kesihatan mental guru. Kajian Noriah, Ramlee, Zuria, Siti Rahayah (2006) mendapati bahawa guru-guru di Malaysia mempunyai skor tertinggi kecerdasan emosi bagi domain-domain spiritual, regulasi sendiri, dan lain-lain, tetapi paling rendah dalam domain kemahiran sosial. Dapatan kajian ini sangat menarik kerana sebagai guru, kemahiran sosial amatlah penting dan merupakan kemahiran yang paling asas. Jika pendidik tidak mempunyai kemahiran sosial seperti bertanya khabar, membimbing, memahami, memaafkan, tentulah proses pengajaran dan pembelajaran akan terjejas.

Goleman et al (2002) telah menjalankan kajian perbandingan (untuk berjaya dalam semua pekerjaan) antara kepentingan kemahiran teknikal, kemahiran profesional dan IQ dengan kecerdasan emosi. Berdasarkan kajian mereka ini, dalam kalangan 10 % yang berprestasi cemerlang, 66% mempunyai tahap yang tinggi dalam kecerdasan emosi manakala 33% sahaja yang memiliki tahap yang tinggi dalam IQ dan kemahiran teknikal; dalam kalangan 10% yang berprestasi tinggi dalam kepimpinan, 85% daripada mereka mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi manakala hanya 15% yang

memiliki tahap tinggi dalam IQ, kemahiran teknikal dan kemahiran profesional. Berdasarkan dapatan kajian ini, mereka merumuskan bahawa faktor kritikal di sebalik prestasi kejayaan pekerja dan pemimpin bukanlah IQ atau kemahiran teknikal/profesional, tetapi kecerdasan emosi.

Pelbagai cabaran dan perubahan telah meletakkan kerjaya pendidikan menghadapi keadaan yang membimbangkan kerana pendidik sekarang tidak lagi komited dan dedikasi terhadap kerjayanya (Shahri, 1999). Perubahan yang tidak konsisten ini telah menjadi masalah kepada pendidik sehingga wujudnya tekanan terhadap pekerjaan itu sendiri. Tekanan kerja yang dihadapi ini akan memberi kesan kepada emosi, psikomatik dan fizikal pendidik. Ini menjadikan profesion ini kurang diminati dan ramai pendidik berasa tidak puas hati terhadap profesion mereka. Akhirnya, pendidik ini telah membuat keputusan untuk meninggalkan profesion mereka (Nobile dan McCormick, 2005). Lebih parah lagi, ada guru yang mempunyai emosi tidak stabil, bercelaru dan memerlukan rawatan sama ada berbentuk dorongan psikologi atau perubahan. Kurangnya komitmen dalam organisasi memberi kesan buruk seperti peningkatan kadar perolehan dan niat perolehan, ketidakhadiran tinggi, dan prestasi pekerja yang menjejaskan kecekapan dan keberkesanan organisasi (Lum et al, 1998; Cohen dan Hudacek, 1998; Becker et al., 1996).

Amla Mohd Salleh (1994) menyatakan fenomena guru mengambil keputusan bersara awal sering dikaitkan dengan perubahan kurikulum baru dalam sistem pendidikan Malaysia. Kepuasan kerja dapat dinikmati sekiranya individu berminat kepada kerjayanya, ciri-ciri persekitarannya, kestabilan dan matlamat kandungan kerjayanya tercapai. Selain itu, Jaafar (1997) menyatakan pekerja akan menghargai kerja yang menarik minat dan berpeluang membentuk kebolehan serta mendapat kenaikan pangkat. Persekitaran kerja yang selamat juga perlu diberi perhatian sebelum pengurus organisasi menawarkan insentif yang bertujuan member penghargaan. Sekiranya pekerja tidak berminat terhadap pekerjaan dan suasana kerja masing-masing, akhirnya mereka akan meninggalkan kerja tersebut dalam masa yang singkat.

1.3 Penyataan Masalah

Keseimbangan kecerdasan intelek dan emosi adalah amat diperlukan bagi melahirkan insan yang stabil dari segi emosi. Dalam menghadapi perubahan dan cabaran dalam sistem pendidikan Malaysia, kecerdasan emosi seseorang pendidik amat penting kerana pendidik yang berkualiti adalah seorang yang berinovasi dan berwawasan. Dalam menyahut cabaran besar dalam kerjaya pendidikan hari ini, sudah tentulah ia memerlukan warga pendidik yang berpengetahuan luas, berkemahiran dan memiliki kekuatan emosi yang tinggi maka cabaran ini turut dihadapi oleh pensyarah di institusi pengajian tinggi (Zainatul, 2011). Kajian ini wajar dilakukan di Politeknik sebagai usaha membina sistem organisasi dalam pendidikan yang mantap sekaligus mendukung transformasi pendidikan teknik dan vokasional di Malaysia.

Abdul Hamid (2004) menyatakan emosi setiap manusia berbeza-beza mengikut faktor umur, status, jantina, situasi, dan tahap kesihatan diri. Emosi seseorang boleh diketahui menerusi reaksi dan bahasa badan ketika berkomunikasi. Apabila kita mengetahui keadaan emosi seseorang, ia menjadikan kita lebih prihatin pada diri sendiri dan orang lain. Satu kajian terhadap emosi guru telah dijalankan oleh Jabatan Intervensi Kementerian mendapati 0.05% guru yang menghadapi gangguan emosi dan mental yang serius atau terpengaruh dengan gejala tidak bermoral. Justeru, komitmen mereka dipengaruhi oleh keadaan emosi mereka. Guru sentiasa berhadapan dengan beban tugas rasmi, tugas sampingan sekolah dan kerenah masyarakat (Mok, 2001) atau melakukan tugas secara terpaksa (Mohd. Naim, 2002).

Berdasarkan latar belakang masalah, penyelidik melihat bebanan tugas guru atau pendidik dan faktor persekitaran merupakan antara beberapa masalah yang menyebabkan emosi mereka terganggu. Ia disokong oleh Mohd Fitri (2006) yang menyatakan bahawa tahap beban tugas guru berada pada tahap yang tinggi. Ekoran dari bebanan tugas yang berat terpaksa dipikul oleh guru-guru telah menyebabkan mereka tidak menyempurnakan tugas mereka dengan baik dan seterusnya ditegur atau dimarahi oleh oleh majikan dan boleh menyebabkan seseorang itu mengalami tekanan dan mempengaruhi komitmen dalam organisasi.

Penyelidik mendapati bahawa kebanyakan kajian tempatan mengenai kecerdasan emosi dan komitmen organisasi hanya tertumpu kepada guru akademik di sekolah-sekolah harian mahupun di Kolej Vokasional. Terdapat banyak kajian yang dilakukan untuk melihat hubungan tahap kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi di kalangan pemimpin dan juga guru-guru, tetapi kurangnya kajian dalam kalangan pensyarah di Politeknik. Oleh itu, kajian ini adalah untuk mengkaji persoalan kajian iaitu apakah tahap kecerdasan emosi dan komitmen organisasi, hubungan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi serta melihat perbezaan tahap kecerdasan emosi mengikut jantina dalam kalangan pensyarah di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah adalah diperlukan.

1.4 Tujuan Kajian

Selaras dengan pernyataan masalah yang dinyatakan di atas, maka kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengkaji kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di POLIMAS. Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah POLIMAS. Selain itu, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti adakah terdapat perbezaan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pensyarah POLIMAS mengikut jantina dan hubungan di antara kedua-dua pembolehubah.

1.5 Objektif Kajian

- i. Menentukan tahap kecerdasan emosi berdasarkan empat domain yang dikemukakan oleh Goleman (Kesedaran Kendiri, Pengurusan Kendiri, Kesedaran Sosial dan Pengurusan Hubungan) dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.

- ii. Menentukan tahap komitmen organisasi berdasarkan tiga domain yang dikemukakan oleh Allen dan Mayer (Komitmen Afektif, Komitmen Normatif dan Komitmen Berterusan) dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.
- iii. Mengenal pasti perbezaan tahap kecerdasan emosi mengikut jantina dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.
- iv. Mengenal pasti hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.

1.6 Persoalan Kajian

- i. Apakah tahap kecerdasan emosi berdasarkan empat domain yang dikemukakan oleh Goleman (Kesedaran Kendiri, Pengurusan Kendiri, Kesedaran Sosial dan Pengurusan Hubungan) dalam kalangan pensyarah di POLIMAS?
- ii. Apakah tahap komitmen organisasi berdasarkan tiga domain yang dikemukakan oleh Allen dan Mayer (Komitmen Afektif, Komitmen Normatif dan Komitmen Berterusan) dalam kalangan pensyarah di POLIMAS?
- iii. Adakah terdapat perbezaan tahap kecerdasan emosi mengikut jantina dalam kalangan pensyarah di POLIMAS?
- iv. Adakah terdapat hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di POLIMAS?

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis ini disarankan berdasarkan persoalan kajian ketiga dan keempat untuk mengetahui wujudnya signifikan. Berdasarkan persoalan kajian ketiga dan keempat yang dibina, hipotesis dibentuk secara bertentangan (Null) dan arah kajian seperti berikut:

Ho1: Tidak terdapat perbezaan tahap kecerdasan emosi yang signifikan mengikut jantina dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.

Ho2: Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.

Dengan demikian, terdapat satu arah kajian ini iaitu untuk membuktikan bahawa wujud perbezaan tahap kecerdasan emosi mengikut jantina dalam kalangan pensyarah POLIMAS yang signifikan pada tahap signifikan bersamaan $\alpha = 0.05$ dan hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah POLIMAS yang signifikan pada tahap signifikan $\alpha < 0.05$.

1.8 Kepentingan Kajian

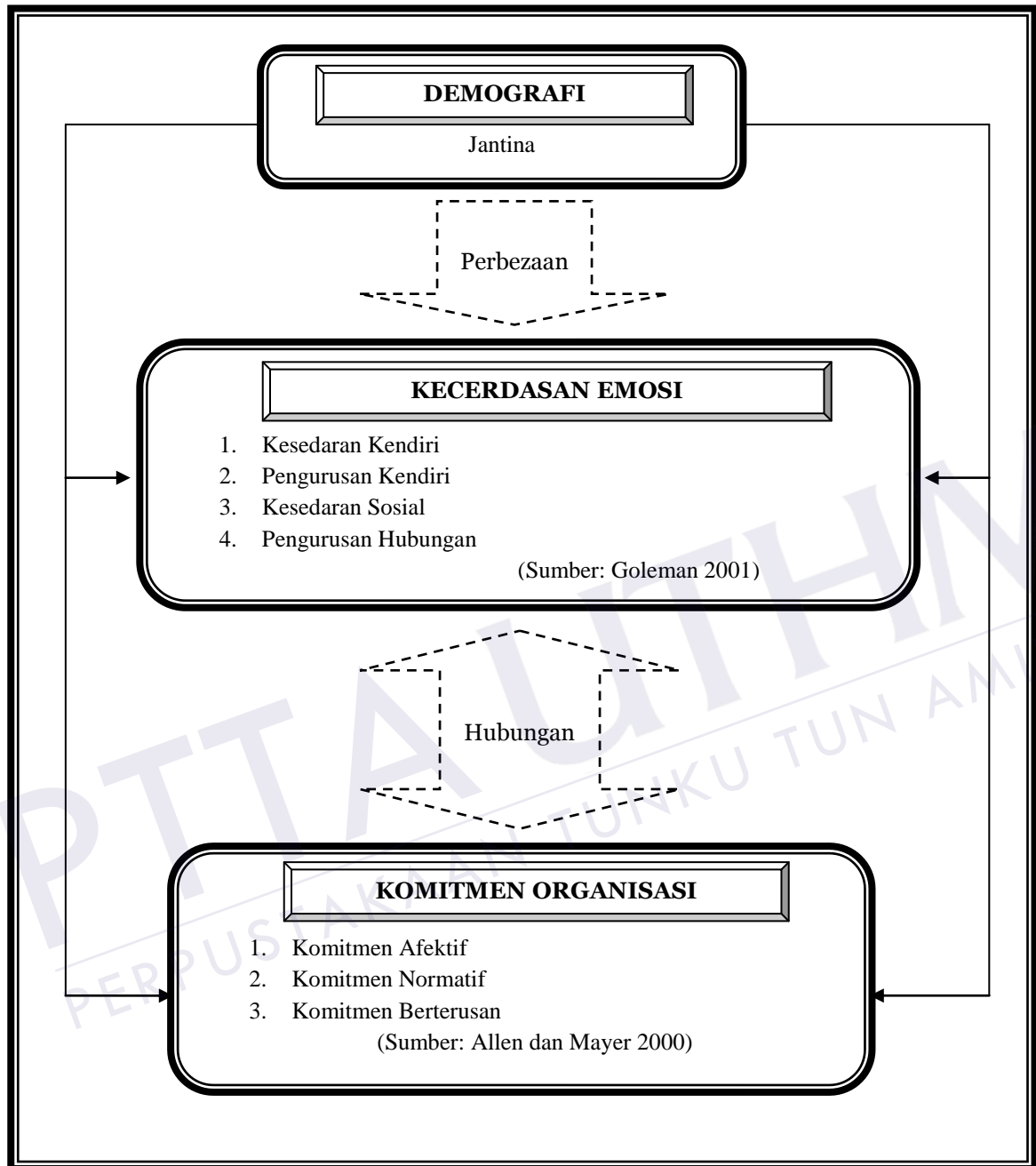
Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kecerdasan emosi dan komitmen pensyarah di Politeknik dengan mengkaji dengan secara lebih mendalam dengan mengesan tahap kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di POLIMAS. Pengukuran tahap kecerdasan emosi berdasarkan kepada dimensi kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kemahiran sosial, dan pengurusan hubungan digunakan untuk melihat bagaimana kecerdasan emosi memberi kesan kepada tahap komitmen organisasi yang berdasarkan kepada komitmen afektif, normatif dan berterusan oleh Allen dan Mayer dan seterusnya meningkatkan komitmen organisasi ke arah meningkatkan potensi kemenjadian pensyarah dan pelajar melalui pengajaran dan pembelajaran (P&P) yang berkesan. Hal ini dapat meningkatkan kecemerlangan sesebuah institusi pendidikan di Malaysia.

1.9 Skop Kajian

Skop kajian yang dilakukan ini memfokuskan kepada empat domain kecerdasan emosi oleh Goleman (2001) iaitu kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial dan pengurusan hubungan dan tiga domain komitmen organisasi oleh Allen Mayer (1999) iaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berterusan. Kajian ini menekankan kedua-dua model ini untuk mengkaji tahap, perbezaan mengikut jantina dan hubungan antara kedua-dua pembolehubah dalam kalangan pensyarah di POLIMAS.

1.10 Kerangka Konsep Kajian

Rajah 1.1 menunjukkan secara grafik kerangka konsep kajian yang menunjukkan hubungan di antara faktor demografi (pemboleh ubah tidak bersandar) dan kecerdasan emosi (pembolehubah tidak bersandar) dengan komitmen organisasi (pembolehubah bersandar).



(Diadaptasi daripada Bradberry dan Greaves, 2003)

Rajah 1.1: Kerangka Konsep Kajian

1.11 Definisi Istilah dan Operasional

Di dalam definisi istilah dan operasional ini, ia menerangkan dengan jelas mengenai definisi kecerdasan emosi dan komitmen organisasi berdasarkan pendapat dari para pengkaji luar negara.

i. Kecerdasan Emosi

Menurut Corrie (2009), kecerdasan emosi merupakan salah satu cara untuk memahami dan membentuk bagaimana manusia berfikir, rasa dan tingkah laku. Personaliti atau ego adalah dibentuk melalui emosi individu, fizikal dan mental yang menjadikannya satu kombinasi yang unik. Mayer dan Salovey (1997) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai satu bentuk kebolehan memantau dan meregulasikan emosi diri dan emosi orang lain, dapat membezakan antara keduanya dan boleh menguruskan maklumat itu untuk mengarah pemikiran dan tindakannya. Dalam kajian ini, penyelidik memfokus kepada empat domain kecerdasan emosi oleh Goleman (2001) untuk melihat hubungannya dengan komitmen organisasi.

ii. Komitmen Organisasi

Somech dan Bogler (2004) menegaskan bahawa komitmen adalah satu penghubung antara matlamat dengan misi personal, misi organisasi, serta kepercayaan peribadi individu tentang misi, sikap dan kesetiaan terhadap organisasi serta hasil yang hendak dicapai. Menurutnya lagi, pencapaian dan matlamat organisasi bukan sahaja bergantung kepada komitmen anggota-anggota dalam organisasi kepada pelaksanaan yang tersirat dalam pernyataan misi organisasi. Dalam kajian ini, penyelidik ingin melihat hubungan

di antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dengan menggunakan model komitmen organisasi yang mempunyai tiga domain oleh Allen and Meyer (1990).

1.12 Rumusan

Dalam bab ini, terdapat perbincangan yang melibatkan kompetensi kecerdasan emosi yang terdiri daripada empat domain (kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial, dan pengurusan hubungan) dengan komitmen organisasi (afektif, berterusan dan normatif). Manakala, dalam bab seterusnya kajian ini meneliti kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi dalam kalangan pensyarah yang akan menyumbang kepada pemahaman selanjutnya dalam kajian ini melalui kajian literatur.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi. Kajian ini akan dijalankan di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah (POLIMAS) dan responden dipilih dalam kalangan pensyarah di POLIMAS. Penyelidik ingin mengkaji tahap kecerdasan emosi dan komitmen organisasi pensyarah, perbezaan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pensyarah lelaki dan perempuan serta hubungan di antara kedua pembolehubah dan ini menunjukkan bahawa kecerdasan emosi sebagai pembolehubah tidak bersandar dan komitmen organisasi sebagai pembolehubah bersandar.

2.2 Model-model Kecerdasan Emosi

Pengkaji mengemukakan tiga jenis model kecerdasan emosi berdasarkan dari Goleman, dan Salovey dan Meyer. Dalam kajian ini, penyelidik mengambil model Goleman (2001) yang mempunyai empat domain iaitu kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial, dan pengurusan hubungan sebagai pembolehubah tidak bersandar. Model ini adalah merangkumi kesemua jenis domain yang terdapat di dalam model Goleman di bawah.

2.2.1 Model Goleman

Secara umumnya, model yang ditunjukkan dalam Rajah 2.1 menerangkan dua kecekapan utama yang perlu dipelajari dan dimiliki oleh setiap individu iaitu kecekapan mengenal dan mengawal emosi diri sendiri dan orang lain. Empat kumpulan yang dimaksudkan adalah:

- 1) Mengetahui emosi sendiri
- 2) Mengawal emosi sendiri
- 3) Kesedaran sosial
- 4) Mengurus hubungan

Jadual 2.1: Model Kecerdasan Emosi Goleman (Sumber: Yaakub & Jamil, 2009)

Penyataan	Diri sendiri Kecekapan personal	Orang lain Kecekapan sosial
Mengenal	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui diri sendiri • Mengetahui emosi sendiri • Ketepatan menilai diri • Keyakinan diri 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesedaran sosial • Empati • Orientasi perkhidmatan • Kesedaran berorganisasi

Mengawal	<ul style="list-style-type: none"> • Mengurus diri sendiri • Kawalan diri • Jujur • Peka Daya mengadaptasi • Desakan kejayaan • Inisiatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengurus perhubungan • Membantu orang lain • Komunikasi • Mengurus konflik • Kepimpinan • Pemangkin perubahan • Membina ikatan • Kerja kumpulan dan kolaborasi
-----------------	---	---

Kemahiran pertama yang harus dikuasai oleh setiap individu ialah mengenali emosi sendiri. Individu perlu sedar tentang apa yang dia sendiri mahukan. Selain itu, individu itu perlu mengenal pasti perasaannya apabila sesuatu perkara berlaku dan bagaimana ianya mempengaruhi prestasi diri sendiri. Individu juga dapat mengesan emosi sendiri, menyatakan emosi dalam bentuk lisan, mahupun bukan lisan dan berupaya menunjukkan emosi itu. Di samping itu juga, individu sedar tentang kekuatan dan kelemahan diri sendiri. Mereka tahu di mana tahap kebolehan dan keupayaan diri melakukan perkara yang diinginkan. Mereka sentiasa bersedia belajar dari kesalahan dan cuba meminta pendapat orang lain tentangnya.

Kemahiran mengawal emosi sendiri pula menyediakan individu dengan kebolehan mengurus faktor-faktor yang dapat mendatangkan kekecewaan dan kemarahan kepada diri sendiri dan berupaya menunjukkan perlakuan yang positif terhadapnya. Individu berupaya menghindari kemurungan dan perasaan yang boleh memusnahkan diri sendiri. Kejujuran juga adalah aspek utama dalam mengawal emosi sendiri. Aspek ini dapat diterjemahkan melalui kebolehan individu memberitahu orang lain tentang nilai-nilai dan prinsip, keinginan dan emosi serta bertindak secara tekal. Dengan cara ini, orang lain mudah membina hubungan kerana nilai dan prinsip yang dipegang adalah tetap dan konsisten. Desakan dalaman yang inginkan kejayaan adalah satu lagi faktor penentu kejayaan individu. Desakan ini menjadikan individu optimis dan sentiasa berusaha memperbaiki prestasi mereka. Mereka perlu bersikap optimistik pada kebolehan dan keupayaan diri.

Di dalam kajian ini, penyelidik menggunakan model kecerdasan emosi yang digunakan seperti Rajah 2.1 yang menunjukkan model kecerdasan emosi Goleman (2001). Terdapat empat domain kecerdasan emosi di dalam model ini iaitu kesedaran sendiri, kesedaran sosial, pengurusan sendiri dan pengurusan hubungan atau mengendalikan hubungan. Setiap domain mempunyai subfaktor yang tersendiri.

	<i>DIRI SENDIRI</i> (Personal Competence)	<i>ORANG LAIN</i> (Social Competency)
<i>PENGHARGAAN</i>	Kesedaran Kendiri <ul style="list-style-type: none"> • Kesedaran Emosi Diri • Ketelitian Penilaian Diri • Keyakinan Diri 	Kesedaran Sosial <ul style="list-style-type: none"> • Empati • Orientasi Perkhidmatan • Kesedaran Organisasi
<i>REGULASI</i> (PENGAWALAN)	Pengurusan Kendiri <ul style="list-style-type: none"> • Pengawalan Diri • Layak Dipercayai • Ketelitian • Penyesuaian • Dorongan Pencapaian • Inisiatif 	Pengurusan Hubungan <ul style="list-style-type: none"> • Membentuk orang lain • Pengaruh • Komunikasi • Pengurusan Konflik • Kepimpinan • Pemangkin Perubahan • Ikatan Pembinaan • Kerja Kumpulan • Kerjasama

Rajah 2.1: Model Kecerdasan Emosi (Goleman, 2001)

2.2.2 Model Salovey dan Mayer

Menurut Salovey dan Mayer (1990), kecerdasan emosi ialah kemampuan, keupayaan atau kebolehan seseorang mengendalikan perasaan sendiri dan mampu memahami perasaan orang lain bagi membuat penilaian dan perbandingan serta menggunakan pengetahuan ini ke arah tindakan yang betul. Kecerdasan emosi Salovey dan Mayer

(1990) dalam kajian ini adalah berdasarkan Jadual 2.2. Pengkaji mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemahiran-kemahiran mendiskriminasi serta mengawal antara emosi diri sendiri atau emosi individu lain dan seterusnya mengoptimumkan kebaikan maklumat ini sebagai garis panduan pemikiran dan perlakuan seseorang itu.

Jadual 2.2: Lima jenis Kecerdasan Emosi Salovey dan Mayer (1990)

Jenis Kecerdasan Emosi	Ciri Kecerdasan Emosi
Mengenali emosi sendiri	<ul style="list-style-type: none"> • Berupaya untuk menyedari emosinya semasa emosi itu menguasai dirinya • Mengetahui dan memahami emosinya yang bakal perlahan-lahan menguasai minda akibat tekanan yang dialami dan seterusnya menguasainya • Mampu menguasai emosinya dengan baik
Mengurus emosi sendiri	<ul style="list-style-type: none"> • Keupayaan individu itu menentukan emosi negatif menguasai diri untuk sementara waktu sahaja dengan memastikan emosi negatif dapat ditangani dengan segera dan bijaksana • Kemahiran memikirkan kembali rangsangan, mencabar fikiran yang menimbulkan emosi negatif dan mengalih tumpuan masalah • Tujuan adalah untuk membentuk diri dengan mengikis sikap rasa tidak selesa dan berwas-was • Tidak berkeupayaan dalam berkemahiran ini bakal menghadapi tekanan. • Bertindak mengikut emosi dan tidak mengurus emosi dengan baik dan bijaksana
Memotivasikan emosi negatif	<ul style="list-style-type: none"> • Boleh mencabar fikiran yang menimbulkan emosi negatif • Menjadikan emosi sebagai alat untuk meningkatkan kemampuan diri untuk berfikir, merancang dan menyelesaikan • Lebih efektif dan produktif dalam segala pelaksanaan tugas • Percaya diri sendiri mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang telah diarahkan

Mengenal emosi orang lain	<ul style="list-style-type: none"> • Bersikap empati iaitu mampu memahami perasaan dan masalah orang lain • Boleh membantu dengan cara yang lebih rasional dan positif serta membina kemesraan dan keserasian dengan orang lain dari pelbagai latar belakang • Kemahiran membaca makna daripada unsur-unsur bukan verbal
Mengendali perhubungan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengenal emosi orang lain dapat dilakukan apabila seseorang murid memiliki kemampuan pengurusan sendiri dan empati • Bakal membentuk pengaruh interpersonal yang membolehkan seseorang murid mencorak dan membentuk pertemuan yang berlaku menjadi sesuatu yang positif, memberi idea kepada orang lain.

2.3 Model Komitmen Organisasi

Pengkaji mengemukakan model komitmen organisasi berdasarkan dari Allen dan Meyer. Dalam kajian ini, penyelidik menerangkan model Allen dan Mayer (1997) yang mempunyai tiga domain iaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berterusan dan mengambil model ini sebagai pembolehubah bersandar dalam kajian ini. Model ini adalah model komitmen organisasi yang utama sekali yang merangkumi kesemua jenis domain yang terdapat di dalam model Allen dan Mayer seperti di bawah.

2.3.1 Model Allen dan Mayer

Allen dan Mayer (1997) telah mendapati bahawa komitmen organisasi terdiri daripada afektif, berterusan, dan normatif. Komitmen afektif menunjukkan sejauh mana individu yang mengenal pasti dengan organisasi (pengenalan, penglibatan dan emosi). Komitmen normatif menunjukkan sejauh mana seseorang pekerja mempercayai bahawa mereka harus komited kepada organisasi dan boleh dipengaruhi oleh norma-norma sosial. Komitmen Penerusan pula menerangkan keperluan individu untuk terus bekerja dengan

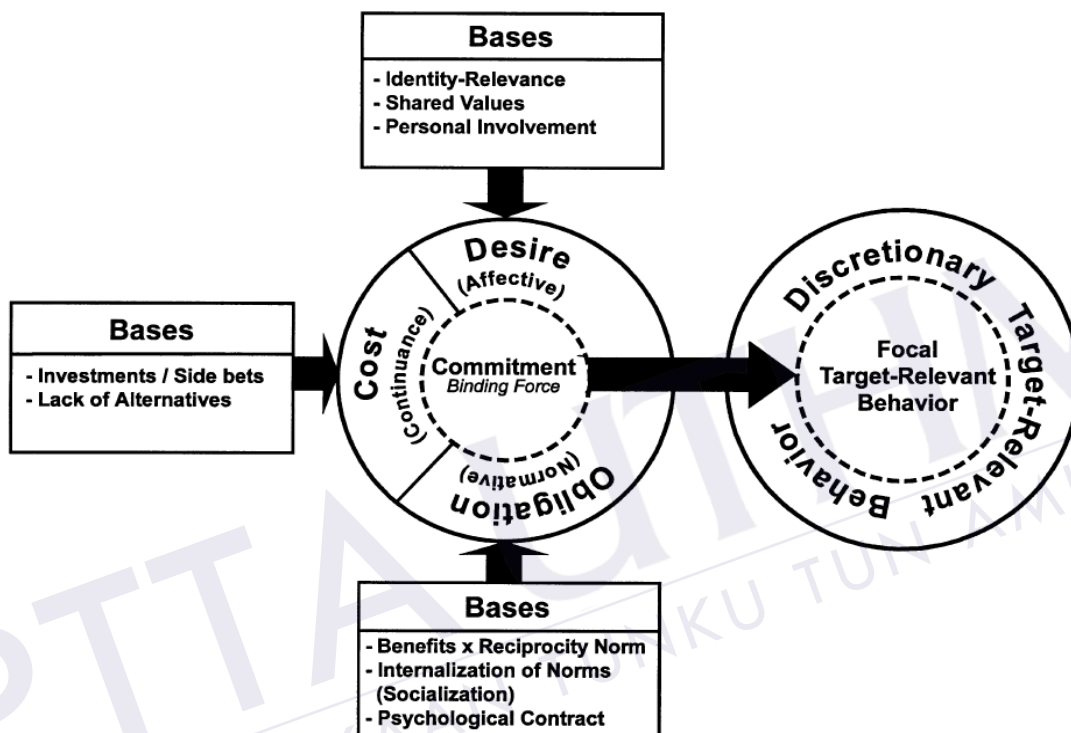
organisasi berdasarkan perkara yang dikaitkan dengan meninggalkan organisasi (Allen dan Meyer, 1990; Meyer dan Allen, 1991). Ketiga-tiga dimensi ini menunjukkan bahawa individu yang terus komited bekerja dengan organisasi mereka kerana mereka mahu (komitmen afektif), kerana mereka merasakan mereka patut (komitmen normatif) dan kerana mereka perlu (komitmen berterusan). Meyer dan Allen (1991) telah mendapati bahawa komponen komitmen organisasi ini boleh dialami pada masa yang sama untuk pelbagai peringkat.

Rajah 2.3 menunjukkan komitmen diwakili oleh bulatan sepusat. Bulatan dalaman mencerminkan apa yang dinyatakan di dalam (Saranan 1) sebagai intipati teras komitmen di mana teras komitmen adalah rasa terikat kepada tindakan yang relevan kepada sasaran tertentu. Bulatan luar mencerminkan set minda berlainan yang boleh mencirikan sebarang komitmen (Saranan 2). Set minda ini mencerminkan hasrat, melihat faktor dan merasa kewajipan. Menurut model ini, komitmen boleh mencerminkan pelbagai peringkat pada ketiga-tiga set minda ini. Komponen komitmen organisasi ini disifatkan oleh set minda yang berbeza dan mungkin mempunyai implikasi yang berbeza dalam tingkah laku kerja (Meyer dan Allen, 1991; Powell dan Meyer, 2004).

Komitmen afektif boleh memberi kesan terutamanya oleh pengalaman kerja yang positif dan dapat dilihat dalam sokongan organisasi. Ia dicirikan oleh keyakinan yang kuat yang mendalam dan penerimaan matlamat dan nilai-nilai organisasi, kesediaan untuk memberi usaha yang besar bagi pihak organisasi dan keinginan yang kuat untuk mengekalkan keahlian dalam organisasi (Mathieu dan Zajac, 1990). Komitmen normatif pula mungkin berdasarkan tekanan sosial dan kewajipan untuk sesebuah organisasi. Perasaan tanggungjawab terhadap organisasi boleh dipengaruhi oleh sosialisasi keluarga dan budaya individu yang berlaku sebelum dan kemasukan seterusnya ke dalam organisasi (Allen dan Meyer, 1996; Schappe dan Doran, 1997). Komitmen berterusan mungkin terjejas terutamanya oleh persepsi pertimbangan luaran atau “pertaruhan sampingan” seperti faedah persaraan dan pelan pencen.

Satu kajian telah menunjukkan bahawa individu-individu yang terikat dengan tempoh dan pelan pencen yang dilaburkan dalam organisasi itu, maka mereka dengan itu tidak mampu untuk memisahkan diri mereka daripada organisasi. Pekerja yang komited

lebih cenderung untuk kekal dengan organisasi, kerja-kerja ke arah pencapaian matlamat organisasi, mengerahkan tahap usaha bagi sebahagian pihak organisasi, dan menunjukkan penerimaan matlamat utama dan nilai-nilai (Mowday *et al*, 1982).



Rajah 2.3: Model Komitmen Organisasi (Sumber: Allen dan Meyer (1997))

2.4 Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (1996) kecerdasan emosi (EI) adalah kebolehan seseorang memahami perasaan sendiri dan menggunakannya untuk membuat keputusan yang berkesan dalam kehidupan seharian. Dengan mempunyai EI seseorang dapat mengawal rasa kecewa, sedih dan perasaan negatif lain dengan baik. Kecerdasan emosi juga membolehkan seseorang mengawal dorongan (*impulses*) diri. Sekiranya seseorang menghadapi

kesusahan, EI dapat membantunya agar tetap bermotivasi dan optimistik serta menaruh harapan untuk tetap mencapai matlamat yang telah ditentukan.

Perkataan emosi berasal dari perkataan latin iaitu *motere* yang bermaksud bergerak dan apabila ditambah huruf “e-” untuk menghubungkan “*move away*” yang mana setiap emosi ini berkeupayaan boleh nampak dan berlaku (Goleman, 1995) yang melibatkan perasaan kegembiraan, kegusaran, kasih sayang, takut, cemburu, keseronokan ataupun berlakunya gangguan pada perasaan dan sebagainya. Emosi yang dialami akan memberi kesan dan mempengaruhi keseluruhan pengalaman hidup seseorang sama ada dari segi psikologi ataupun dari segi sosial. Oleh itu, emosi merupakan proses yang menggerakkan tingkah laku yang berpunca dari perasaan (Freemantle, 1998).

Kecerdasan pula merupakan keupayaan mental manusia dalam mencapai apa yang diinginkan. Kecerdasan emosi pemimpin merujuk kepada kemampuan mengenal pasti dan mengawal emosi diri dan emosi orang lain, memotivasikan diri, mengurus emosi diri dan mengurus perhubungan dengan orang lain (Goleman, 1998). Menurut Goleman (1998), kompetensi emosi pemimpin merupakan kemahiran yang boleh dan perlu dipelajari oleh pemimpin organisasi kerana ia akan dapat membantu mereka membuat keputusan yang lebih baik dalam kerja-kerja yang dilakukan seterusnya untuk meningkatkan pencapaian organisasi.

Goleman, Boyatzis dan McKee (2002) menyatakan bahawa pemimpin yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mempamerkan tingkah laku yang positif, berfikiran positif dan mempunyai emosi yang positif. Mereka juga menegaskan bahawa pemimpin yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi akan berupaya menguruskan emosi mereka sendiri, bekerjasama dengan orang lain, menangani konflik, dan mempengaruhi orang-orang di sekelilingnya untuk berfikiran positif (Goleman *et al*, (2002) menegaskan bahawa peranan penting pemimpin ialah untuk mempamerkan emosi dan perasaan yang baik kepada para pekerja, dan ini akan menghasilkan kualiti kerja yang baik dalam organisasi.

Kecerdasan emosi menurut Habibah dan Noran (1997) adalah merupakan suatu kebolehan menaakul dengan baik dan logik, kebolehan menyelesaikan masalah, kebolehan bertutur dengan lancar, kebolehan membaca dengan meluas, menguasai

RUJUKAN

- Abd Ghaffar, M. N. (1999). “Kaedah Penyelidikan Pendidikan”. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Ghaffar, M. N. (2003). “Kaedah Penyelidikan Pendidikan”. Edisi keempat. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia. 201-204.
- Abdul Ghaffar, M. N. (2003). “Kestabilan emosi guru: Perbandingan antara pensyarah dan pelajar”. *Jurnal Teknologi*. 32(E): 1-10.
- Abdul Hamid, M. A. (2004). Berkenalan dengan EQ. dlm. Abd. Hamid, M.A. EQ: *Panduan Meningkatkan Emosi*. Edisi Pertama, Pahang: PTS Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Abraham, R. (2000). “Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study”. *Leadership & Organization Development Journal*. 21(3), 157-161.
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Adey, H. N. dan Bahari, F. (2010). *Hubungan antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi*. Sabah: Universiti Malaysia Sabah.
- Ahmad, A. dan Husin, S. (2009). *Kecerdasan Emosi dan Hubungannya dengan Pengetahuan dan Kemahiran Guru Cemerlang di Negeri Johor*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. Tesis Sarjana. Tidak Diterbitkan.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.

- Allen, N.J. and Meyer, J. P. (1996). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 65, 157–177.
- Angle, H. L. & Perry, J. M. (1981). Can High-Tech Companies Enhance Employee Task Performance through Organizational Commitment?. *International Journal of Business Administration*. 2 (2), 94-113.
- Antonio, R. (2003). “Interpreting Quantitative Data with SPSS.”London. SAGE Publication.
- Antonious, A. S., Polycroni, F., and Vlachakic, A. N. (2006). Gender and Age Difference in Occupational Stress and Professional Burnout between Primary and High School Teacher in Greece. *Journal of Managerial Psychology*.
- Asad, H. (2012). Pentingnya Komunikasi Efektif Bagi Widyaiswara dalam Proses Pembelajaran. Dicapai pada Mac 2003. Dari <http://bdkmakassar.kemenag.go.id/index.php?a=artikel1&id2=artikel3>
- Asis, T. (2004). *Hubungan faktor-faktor demografi, kepuasan kerja dengan produktiviti dalam kalangan kakitangan kerajaan*. Universiti Malaysia Sabah. Tesis Sarjanamuda.
- Azizi, Y. dan Nik (2007). “Kecerdasan Emosi Hubungannya dengan Pencapaian Akademik”. Skudai : Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi, Y dan Mazeni (2005). “Kecerdasan Emosi dan Hubungannya dengan Pencapaian Akademik dan Tingkah Laku Pelajar”. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Barling, J. (1990). *Employment, stress and family*. New York: John Wiley and Sons.
- Bar-On, R. (1997). Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability. *Personnel Review*. 37 (6), 680-701.
- Becker, T., Billings, S., Eveleth, D., Gilbert, N. (1996). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.

- Benjamin P. & Melissa W. (2001). Emotional intelligent and affective leadership. *Journal of Leadership and Organizational Development*, 2, 5-10.
- Block (1995). *The empowered manage: positive political skills at work*. San francisco: josseybase.
- Boshoff, C. & Arnolds, C. (1995). Some antecedents of employee commitment and their influence on job perfomance. *South African Journal of Business Management*, 26, 125-144.
- Bradberry, T. R., & Greaves, J.M. (2003). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Brody dan Hall, G. S. (1993). *Adolescence*. New York: Appleton.
- Brunetto, Y. and Farr-Wharton, R. (2003). The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance. *Leadership & Organization Development Journal*. 30 (1), 53-86.
- Burden, R. (1990). Teacher Development. Dalam W. R. Houston (Bd.), *Handbook Of Research On Teacher Education*. New York: Macmillan.
- Capaldo, G., Iandoli, L. and Zollo, G. (2006). Bar-On, R. (1997). Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability. *Personnel Review*. 37 (6), 680-701.
- Car (2004). *Positive Psychology*. New York: Routledge.
- Carmeli, A. (2003). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Cevent C. (2005). *Teacher's Organizational Commitment in Educational Organizations*. Turkey: Edirne. Trakya University. Tesis Sarjanamuda.

- Cherniss, C. (2001). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Chua, Y. P. (2006). "Kaedah Penyelidikan." Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn.Bhd.
- Chua, Y. P. (2006). "Asas Statistik Penyelidikan, Buku 2". The McGraw-Hill Companies.
- Chua, Y. P. (2006). "Asas Statistik Penyelidikan". Malaysia: McGraw Hill (Malaysia) Sdn Bhd.166 – 172.
- Chua Y. P. (2004). "Asas Statistik dan Penyelidikan". Shah Alam: McGraw Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Chua, Y. P. (2007). "Asas Statistik Penyelidikan, Buku 2". The McGraw-Hill Companies
- Chua, B. S. (2004). *Stress Pekerjaan , Kepuasan Kerja, Masalah Kesihatan Mental dan Strategi Daya Tindak: Satu Kajian Di Kalangan Guru Sekolah di Kota Kinabalu, Sabah*. Jurnal Teknologi. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Cohen, A., Hudacek, N. (1998). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.
- Cooper-Hakim, A. and Viswesvaran, C. (2005). Goal orientation and organizational commitment Individual difference predictors of job Performance. *International Journal of Organizational Analysis*. 18 (1), 129-150.
- Cooper , R. K. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organization*. New York: Grosset/Putnam.
- De Cenzo, D. A. (1997). *Human Relations: Personal and professional development*: New Jersey: Prentice Hall.
- Fowler, J. (2002). *The Effects of a Leader's Emotional Intelligence on Employees' trust in their leader and Employee Organizational Citizenship Behaviors*. Unpublished doctor of philosophy thesis. Regent University.

- Fullan, M. G., & Miles, M. B. (1992). Getting Reform Right: What Works And What Doesn't. *Phi Delta Kappan*. (73): 745-752.
- Fuller, F. F. (1969). Concerns Of Teachers: A Developmental Conceptualization. *American Education Research Journal*. 6: 207-226.
- Gardner, L., & Stough, C. (2003). The Influence of Emotional intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment on Organizational Readiness for Change in Higher Learning Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 29, 129 – 138.
- Gardner, H. (1983). A Multiplicity of Intelligence. Dicapai pada April 26, 2013. Dari [http://ilk.media.mit.edu/courses/readings/gardner-multiple intelligences.pdf](http://ilk.media.mit.edu/courses/readings/gardner-multiple%20intelligences.pdf)
- Garner, S., and Associates (2009). Correlates of Organizational Commitment and Knowledge Sharing via Emotional Intelligence: An Empirical Investigation. *The Business Review, Cambridge*. 15 (1), 89-96.
- George, J. J. (2000). The Influence of Emotional intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment on Organizational Readiness for Change in Higher Learning Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 29, 129 – 138.
- George, J. J. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. Human Relations. *Journal of Applied Psychology*, 53(8), 1027-1055.
- Glathorn, A. & Fox, L. E. (1996). *Quality Teaching Through Profesional Development*. Thousand Oaks, CA: Corwin.
- Goleman, D., Bayatzis, R., and Mckkee, A. (2002). The Relationship between Emotional Intelligence, Organisational Commitment and Employees' Performance in Iran. *International Journal of Business and Management*. 5 (8), 211-217.
- Goleman, D (1995). The Influence of Emotional intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment on Organizational Readiness for Change in Higher Learning Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 29, 129 – 138.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability. *Personnel Review*. 37 (6), 680-701.

- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance.. *Journal of Vocational Behavior*. 68, 461–473.
- Goleman, D (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1995). *A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections*. Research Branch. Correctional Service of Canada.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloombury.
- Goleman (1998). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloombury.
- Goleman, D. (1999). *Emotional Competence*. Executive Excellence. 16(4), 19.
- Goleman, D. (2001). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Goleman (2001). *Emotional Intelligence*. Issues in Paradigm Building.
- Goleman, D. (1998). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Goleman (1998). Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability. *Personnel Review*. 37 (6), 680-701.
- Greenberg, J., Baron R. A., Sales C. A., & Owens, F. A. (2000). *Behaviour in organizations*. Canada: Pearson Education Canada, Inc.
- Habibah Elias & Noran Fauziah Yaakub (2002). *Psikologi personaliti*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Hall, G., & Loucks, S. (1978). *Change In School: Facilitating The Process*. Albany, NewYork: SUNY.
- Higgs, M., Lichtenstein, S. & Dulewicz, V. (2011). Making sense of Emotional Intelligence. 1st ed.Berkshire: NFER-Nelson Publishing Company.

- Hishamuddin Md. Som (2005). "Panduan Mudah Analisis Data Menggunakan SPSS Windows". Skudai: Universiti Teknologi Malaysia,
- Iskandar, T. (2009). Membina Imaginasi Cemerlang: Motivasi Diri. Selangor: Karya Bestari.
- Iskandar, Majzub, R. dan Mahmud, Z. (2009). Kecerdasan Emosi dan Komitmen Pekerjaan dalam Kalangan Pensyarah Universiti di Indonesia (Emotional Quotient and Work Commitment Among Lecturers at An Indonesian University). *Jurnal Pendidikan Malaysia*. 34(1): 173 – 186
- Kamus Dewan. (2005). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Kamus Dewan (1995). Edisi Tiga. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga (1994), Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kanter, R. M. (1968). Correlates of Organizational Commitment and Knowledge Sharing via Emotional Intelligence: An Empirical Investigation. *The Business Review, Cambridge*. 15 (1), 89-96.
- Katiman, W. dan Othman, N. (2003). *Program Pendidikan Guru Teknik dan Vokasional yang Cemerlang*. Fakulti Pendidikan, UKM kertas seminar.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *The Effects of a Leader's Emotional Intelligence on Employees' trust in their leader and Employee Organizational Citizenship Behaviors*. Unpublished doctor of philosophy thesis. Regent University.
- Kerlinger, F. N. dan Lee, H. B. (2000). *Foundation of Behavioral Research*. New York: Bolt Rinheart and Winston Inc.
- Kets de Vries, M. F. R., & Miller, D. (1984). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Khalid Johari (2003). "Penyelidikan Dalam Pendidikan: Konsep dan Prosedur". Petaling Jaya: Prentice Hall. 72-75.
- Koch, J., & Steers, R. (1978). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.

- Konting, M. M. (2005). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Konting, M. M. (2000). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Konting, M. M. (2004). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Konting, M. M. (2003). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Konting, M. M. (1999). "Keadah Penyelidikan Pendidikan". Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. (1970). "Determining Sample Size for Research". *Educational and Psychological Measurement*. 30. 606-610.
- Lam, L. T. and Kirby, S. L. (2002). Emotional structure and commitment: implications for health care management. *Journal of Health Organization and Management*. 19 (2), 120-129.
- Liew, P.G.S., Gan T.H. & Sia, P.W. (1999). Tahap kecerdasan emosi murid-murid Tahun 5 di kawasan Miri. (atas talian).
<http://www2.moe.gov.my/~mpsmiri/leqnew.html>
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F., Sirola, W. (1998). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.
- Mahmood N. & Sabitha M. (1995). *Hubungan manusia dalam organisasi*. Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Marzuki, N. A. (2007). *Psikologi Personal*. Selangor: Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. (1990). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Matteson, I. (2002). *Organization behaviour and management*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). Correlates of Organizational Commitment and Knowledge Sharing via Emotional Intelligence: An Empirical Investigation. *The Business Review, Cambridge*. 15 (1), 89-96.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Meyer, J. D. dan Salovey, P. (1999). Correlates of Organizational Commitment and Knowledge Sharing via Emotional Intelligence: An Empirical Investigation. *The Business Review, Cambridge*. 15 (1), 89-96.
- Meyer J. D. & Salovey, P. & Caruso, D. (1999). *Competing model of intelligence*. Handbook of Human Intelligence. New York: Cambridge.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). Goal orientation and organizational commitment Individual difference predictors of job Performance.. *International Journal of Organizational Analysis*. 18 (1), 129-150.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1991). The Relationship between Emotional Intelligence, Organisational Commitment and Employees' Performance in Iran. *International Journal of Business and Management*. 5 (8), 211-217.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). Emotional structure and commitment: implications for health care management. *Journal of Health Organization and Management*. 19 (2), 120-129.
- Mohd. Azhar Abdul Hamid. (2004). *EQ panduan meningkatkan kecerdasan emosi*. Gombak: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Mohd Fitri (2006). *Tahap Beban Tugas Guru Sekolah Menengah Di Daerah Skudai: Kajian Kes*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Muda.
- Mohd Ishak, M. N. (2008). *Pola pemilihan respons menan gani ketegangan dan hubungannya dengan punca ketegangan di kalangan guru-guru*. Tesis Sarjana. UKM.

- Mohd Isyak, M. N., Ramlee, M., Rahayah, S. & Najmuddin, S. S. H. (2008). Kecerdasan Emosi dan Hubungannya dengan Nilai Kerja. *Jurnal Teknologi*. 39.pp 77-84.
- Mohd Isyak, M. N., Ramlee, M., Rahayah, S. & Najmuddin, S. S. H. (2003). Kecerdasan Emosi dan Hubungannya dengan Nilai Kerja. *Jurnal Teknologi*. 39.pp 77-84.
- Mohd Majid Konting (2000). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Majid Konting (1993). "Kaedah Penyelidikan Pendidikan." Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Naim (2006). *EQ: Panduan Meningkatkan Emosi*. Edisi Pertama. Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). "Penyelidikan Pendidikan." Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia. 56, 97, 116.
- Mohd Najib Abdul Ghafar, (1999). "Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan." Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Cetakan keempat 2003. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (2003). "Reka bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan". Johor: Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (2002). "Reka bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan". Johor: Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Mohd. Najib Abdul Ghaffar (2000). "Kestabilan emosi para guru: Perbandingan antara pensyarah dan pelajar". *Jurnal Teknologi*. 32 (E): 1-10.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (2005). Kestabilan emosi guru: perbandingan antara pensyarah dan pelajar. *Jurnal Teknologi* 32(E): 1-10.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Nazar Mohamed (1992). *Pengantar Psikologi : Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkah Laku Manusia*. Dewan Bahasa Dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Mohd Salleh dan Zaidatun Tasir (2003). "Pengenalan Kepada Analisis Data Berkomputer SPSS 11.0 for Windows." Kuala Lumpur: Verton Publishing.

- Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. M. (1982). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Mowday, R., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., & Spencer, D. (1981). The Influence of Emotional intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment on Organizational Readiness for Change in Higher Learning Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 29, 129 – 138.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). Correlates of Organizational Commitment and Knowledge Sharing via Emotional Intelligence: An Empirical Investigation. *The Business Review, Cambridge*. 15 (1), 89-96.
- Mowday, R. T., Porter, L. M. and Steers, R. M. (1982). The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance. *Leadership & Organization Development Journal*. 30 (1), 53-86.
- Murray, B. (1998). Does Emotions Intelligence matter in the workplace? *APA's Annual Convention*. 29(7). (On-line). Diperoleh dari:
<http://www.apa.org/monitor/jul98/emot.html>. Diakses pada 10 Mac 2010.
- Noriah Mohd. Ishak, Siti Rahayah & Syed Najamuddin Syed Hassan (2003). Hubungan Antara Faktor Kecerdasan Emosi, Nilai Kerja Dan Prestasi Kerja di Kalangan Guru Maktab Rendah Sains Mara. *Jurnal Teknologi*. 39(E): 75-82.
- Noe, R. et. al. (2004). *Fundamental of human resource management*. New York: McGraw-Hill
- Noriah Mohd Ishak (1994). *Pola Pemilihan Respons Menangani Ketegangan Dan Hubungannya Dengan Punca Ketegangan Di Kalangan Guru-guru*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis Sarjana.

- Noriah, M. I., Ramlee, M., Zuria, M. dan Siti Rahayah, A. (2006). *Understanding Emotional Intelligence of Malaysian teachers*. Proceeding for 12th International Conference (ISATT) 2005: 454-461.
- Oshabegmi, T. (1997). Job satisfaction profiles of University Teachers. *Journal of Managerial Psychology*, 12 (1), 27-39.
- Oshabegmi, T. (2000). Gender differences in the organizational commitment of university teachers. *Women in Management Review*, 15(7), 331-343.
- Porter, L. W. and Lawler, E. E. (1968). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Piaw (2006). "Asas Statistik Penyelidikan, Buku 2". The McGraw-Hill Companies.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Powell, D. M. and Meyer, J. P. (2004). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Pusat Perkembangan Kurikulum (2001). "Aplikasi Teori Kecerdasan Pelbagai dalam Pengajaran dan Pembelajaran". Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Rahman, A. K. A. dan Kasa, Z. (2008). Falsafah dalam Konsep Pendidikan. Petaling Jaya: Fajar Bakti.
- Rahman, A. K. A. et. al (2008). *Deposisi Guru Berkesan.: Personaliti dan Kemahiran Komunikasi*. Dicapai pada Disember 23, 2013.
- Richard, B. G. and Shupe, M. J. (2003). The Importance of Teacher Self-Awareness in working with Students with Emotional and Behavioral Disorder.
- Robbins, S. P. (1998). Can High-Tech Companies Enhance Employee Task Performance through Organizational Commitment?. *International Journal of Business Administration*. 2 (2), 94-113.
- Sabitha (2005). *Hubungan manusia dalam organisasi*. Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd.

- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence: Imagination, Cognition and Personality*, 9: 185- 211.
- Saunders, Lewis and Thornhill (2009). *Research Method for Business*, fifth edition.
- Schappe, S. P. and Doran, A. C. (1997). Participative decision making and organizational commitment Comparing Nigerian and American employees. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17 (4), 368-392.
- Shaari, A. S., Romle, A. R., dan Kerya, M. Y. (2006). *Beban Tugas Guru Sekolah Rendah*. Seremban: Seminar Kebangsaan Kepimpinan Pengurusan Sekolah.
- Steers, R. M. (1977). Can High-Tech Companies Enhance Employee Task Performance through Organizational Commitment?. *International Journal of Business Administration*. 2 (2), 94-113.
- Cherniss, C. (2001). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Sukardi A. dan Nana (2005). Kauseling dalam pendidikan menengah. *Jurnal Perkama* 1, 13-20.
- Sulaiman, M. (2006). *Peranan Pengetua sebagai Seorang Kaunselor Satu Cbaran Alaf Baru*. Kertas Kerja Seminar Nasional Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan ke-9. 93-111, Genting Highlands: 1AB.
- Sy, T., Tram, S., O'hara, L. A. (2006). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.
- Syed Zakaria, S. A. dan Yahya, A. S. (2006). Tinjauan Tentang Reaksi Emosi di Tempat Kerja: Satu Aspek Pengurusan Sumber Manusia dalam Organisasi. *Jurnal Teknologi*. 44 (E). 1-11.

- Sulaiman Ngah Razali (1996). "Analisis Data Dalam Penyelidikan Pendidikan". Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka. Hlm 46, 71, 146, 206-208.
- Suzyanty Mohd Shokory, Wan Salmuni Wan Mustaffa, & Norsamsinar Samsudin. (2005). Kepuasan kerja kakitangan akademik: Satu perbandingan Jantina. *Kertas Kerja Bagi Pembentangan Persidangan Psikologi Malaysia 2005*.
- Suzyanti, M. S. (2005). Kepuasan kerja kakitangan akademik: Satu perbandingan Jantina. *Kertas Kerja Bagi Pembentangan Persidangan Psikologi Malaysia 2005*.
- Tan, A. (1996). *Tahap Kecerdasan Emosi Di Kalangan Pelajar-pelajar IPTA dan IPTS dengan Pencapaian Akademik*.
- Tan, A. (2001). *Tahap Kecerdasan Emosi Di Kalangan Pelajar-pelajar IPTA dan IPTS dengan Pencapaian Akademik*.
- Thapisa, A. P. N. & Jain, P. (2000). Bio-factor analysis of library productivity. *Library Management*, 21(2): 86-93.
- Toh Hon Leong (2000). *Rahsia Pelajar Cemerlang*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors. Sdn. Bhd.
- Underhill (1992). *The Role of Group In Developing Teacher Self-Awareness*. Oxford University Press.
- Vakola, M., Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2004). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Wiersma, W. (2000) "Research Method in Education: An Introduction" Boston: Allyn & Bacon.
- Wiersma, W. (1995). *Research Method in Education. An Introduction*, 6th. Needham Heights: MA Allyn and Bacon.
- Williams, F., & Monge, P. (2001). *The Effects of a Leader's Emotional Intelligence on Employees' trust in their leader and Employee Organizational Citizenship Behaviors*. Unpublished doctor of philosophy thesis. Regent University.

- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Can High-Tech Companies Enhance Employee Task Performance through Organizational Commitment?. *International Journal of Business Administration*. 2 (2), 94-113.
- Yaakub, R. & Jamil, H. (2008). Panduan Bercerita untuk Prasekolah. Edisi Pertama. Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Yahaya Mahmood dan Ng Li Eng (2001). Tahap dan Peranan Kecerdasan Emosi (EQ) di kalangan Pelajar-pelajar Remaja di Bangku Sekolah. *Jurnal Psikologi dan Pembangunan Malaysia*.
- Yunus, Z. (2003). Kajian untuk mengenal pasti tahap ciri-ciri kecerdasan emosi (EI) di kalangan pelajardalam proses pengajaran dan pembelajaran (P&P).” Kolej Universiti Tun Hussein Onn: Tesis Sarjana. Tidak diterbitkan.
- Zeidner, M., Matthews, G. and Roberts, R.D. (2004). Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability. *Personnel Review*. 37 (6), 680-701.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH